



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa

Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019

**TESIS PARA OBTENER GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestro en Gestión Pública

**AUTOR:**

Br. Herdoiza Cedeño, Christian Darío (ORCID: 0000-0002-3359-6440)

**ASESOR:**

Dr. Alarcón Llontop, Luis Rolando (ORCID: 0000-0002-9912-1299)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Políticas Públicas

**PIURA - PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

A mis hijos: Christian Mathias Herdoiza Villamar, Christian Matheo Herdoiza Villamar y Christian Ezequiel Herdoiza Piloz por ser los pilares de mi crecimiento personal y profesional.

A mi esposa Evelyn Massiel Villamar Bermeo por alentarme a crecer profesionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, a mis padres Aracely Amarilis Cedeño Garcés y Juan Fayute Herdoiza Cedeño.

Al Dr. Luis Alarcón que me brindo sus conocimientos y asesoría en la presente investigación.

## **Página del jurado**

## Declaratoria de autenticidad

Yo, Christian Darío Herdoiza Cedeño estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, con C.I N° 0920570132, con la tesis titulada "Simplificación administrativa para mejorar la atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta de la ciudad de Guayaquil-Ecuador, 2019

Declaro bajo juramento que:

- 1) El proyecto de tesis es de mi autoría
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas, por tanto, la tesis no ha sido plagado ni total ni parcialmente.
- 3) El proyecto de tesis no ha sido autoplagiado; es decir no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por lo tanto los datos que se presentan en el proyecto de tesis constituirán aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a sus autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo

Piura, noviembre de 2019

  
Christian Darío Herdoiza Cedeño  
C.I N° 0920570132

# ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PÁGINA DEL JURADO.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO .....	17
2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación .....	17
2.2 Variable, Operacionalización.....	18
2.3. Población, muestra y muestreo .....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento .....	26
2.6. Método de análisis de datos .....	27
2.7. Aspectos éticos.....	27
III. RESULTADOS .....	29
3.1. Prueba de Normalidad.....	29
3.1. Resultados del Objetivo General .....	29
3.3. Resultados de los Objetivos Específicos.....	30
IV. DISCUSIÓN.....	34
V. CONCLUSIONES .....	36
VI. RECOMENDACIONES .....	37
REFERENCIAS .....	38
ANEXOS .....	43

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de Variable para Simplificación Administrativa.....	19
<b>Tabla 2.</b> Matriz de Variable para la Atención al alumno.....	20
<b>Tabla 3.</b> Población de los Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador .	22
<b>Tabla 4.</b> Prueba de normalidad .....	29
<b>Tabla 5.</b> Correlación que existe entre la simplificación administrativa y la atención al alumno .....	29
<b>Tabla 6.</b> Correlación que existe entre el proceso de modernización y atención del alumno .....	30
<b>Tabla 7.</b> Correlación que existe entre la incorporación de las tecnologías y atención del alumno .....	31
<b>Tabla 8.</b> Correlación que existe entre las políticas de estado y atención del alumno ....	32

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Fórmula de diseño no experimental, correlacional .....	17
---	----

## RESUMEN

Esta investigación buscó analizar la relación que existe entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019. Se planteó bajo el paradigma positivista y una metodología cuantitativa; fue de nivel descriptivo y tipo correlacional. Se usó la técnica de la encuesta con los instrumentos: Cuestionarios, Simplificación Administrativa y Atención al Alumno, ambos ya validados, y a los que se sometió a pruebas de confiabilidad. Se aplicaron ambos a 187 estudiantes de los cuales 98 fueron de género masculino y 89 fueron de femenino, en un estudio que fue muestreo no probabilístico aleatorio simple. La variable Simplificación Administrativa se dimensionó desde el proceso de modernización, incorporación de las tecnologías y políticas de estado en 10 indicadores en total. La variable Atención al Alumno se dimensionó fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, tangibilidad y empatía con 22 indicadores en total. Se partió de la hipótesis de que existe relación significativa entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019, lo que finalmente se comprobó que tiene un alto grado en un nivel de correlación positiva; por lo tanto se recomienda que el proceso de modernización y atención al alumno tienen una relación significativa, la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malca debe identificar el mapeo correcto de sus procesos para mejorar la atención e implementar modernización, a fin de brindar una mejor atención a la comunidad estudiantil.

**Palabras clave:** Alumno, Atención, Simplificación Administrativa, Unidad Educativa.

## **ABSTRACT**

This research sought to analyze the relationship between administrative simplification and student attention in the Alonso Veloz Malta-Ecuador Night Education Unit - 2019. It was raised under the positivist paradigm and a quantitative methodology; it was descriptive and correlational. The survey technique was used with the Administrative Simplification Questionnaire and Student Attention instruments, both of which have already been validated, and which were subjected to reliability tests. Both were applied to 187 students of which 98 were male and 89 were female, in a study that was simple random non-probabilistic sampling. The Administrative Simplification variable was sized from the Modernization Process, Incorporation of technologies and State Policies in 10 indicators in total. The variable Attention to the student was measured reliability, security, responsiveness, tangibility and empathy with 22 indicators in total. It was based on the hypothesis that there is a significant relationship between administrative simplification and student attention in the Alonso Veloz Malta-Ecuador Night Education Unit - 2019, which finally proved to have a high degree at a positive correlation level; therefore it is recommended that the process of modernization and attention to the student have a significant relationship, the Alonso Veloz Malca Night Educational Unit must identify the correct mapping of its processes to improve attention and implement modernization, in order to provide better attention to The student community.

**Keywords:** Student, Attention, Administrative Simplification, Educational Unit.

## **I. INTRODUCCIÓN**

La simplificación administrativa está basada fundamentalmente en dividir de forma clara de forma regulatoria la simplificación administrativa y dar paso a la innovación tecnológica con respecto a la aplicaciones de buenas prácticas de digitalización y simplificación por la cual se debe aplicar en empresas privadas y, para reducir proceso o trámites dentro de las organizaciones y determinar sus procesos actuales e identificar sus debilidades donde se mejore el valor generado para el público y se deberían aprovecharse las normativas para modernizarlas sin modificación alguna (Barro, 2015)

Por otro lado, la Atención a los usuarios son procesos que se ejecuta para generar satisfacción de los individuos que concurren a una institución para obtener un servicio o producto. Una buena atención al usuario no es sólo dar respuesta a las interrogantes de los usuarios, sino a brindarle ayuda cuando ni siquiera la han solicitado, es prever lo que necesita y satisfacer lo que requiere de forma eficaz. (Carvajal, Ormeño, & Sanz, 2019)

Para Minaya (2017) en el Perú; el personal no tiene conocimiento de lo que significa realizar gestión pública, muchos de ellos no cuentan con la vocación de servir y no cumplen con su función de manera adecuada. En tal sentido, la simplificación administrativa en las diferentes expresiones, debe dar inicio de lo más simple, oír a los usuarios cuando los procesos se desarrollan sobre diferentes intereses por la cual ningún interés de mejora puede lograrse. El autor afirma que los principales factores en los procesos de simplificación administrativa existen el soporte tecnológico, equipo y software obsoleto además el cambio de actitud del colaborador.

En América Latina; según Diario El Telégrafo (2019); explica que un trámite en las instituciones públicas demanda alrededor 5.4 horas. En Ecuador ocupa el puesto seis de dieciocho países de la región en eficiencia. Los cambios son evidentes y están basados en una política de simplificación del trámite que aplica el gobierno del Ecuador y persigue terminar con la tramitología y el papeleo en las entidades públicas privilegiado con el uso de la tecnología. En este país, realizar un trámite toma en promedio 4.2 horas una cifra de tiempo que se encuentra por debajo del promedio regional. Por ejemplo, en Colombia los trámites toman 7.4 horas; en Bolivia, 11.3; y en Argentina, 4.8 horas.

Por otro lado, el decreto N° 372, firmado el 20 de abril del 2019; declara en el Ecuador política de estado, la mejora regulatoria y la simplificación administrativa de

trámites a fin de generar una adecuada gestión pública. Esta disposición tiene como finalidad mejorar el clima del negocio, reducir los costos, eliminación de la burocracia y cargas burocráticas innecesarias, así como alentar y aligerar la prestación de servicios. Finalmente, en el Ecuador el decreto indica que, si una organización del estado requiere implementar un trámite, este debe justificarse como una evaluación técnica y jurídica. (Metro Ecuador, 2018)

Además, Rodríguez (2019) menciona en su informe que generar confianza con los usuarios externos es importante, no solo debe sentirse atraído por el servicio o producto que se le ofrece en la primera instancia, se debe lograr la lealtad para que realice recompras en un futuro y es vital genera nuevas experiencias no solo cuando las necesite, sino dar un paso adelante a cubrir su satisfacción y generar fidelidad.

En la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta en problema radica en el entrapamiento de los procesos administrativos que aún requiere presencia física de los padres de familia y/o apoderados generándose muchas veces pérdida de tiempo para ser atendidos por el personal; además que la atención no se encuentra en un nivel óptimo debido que muchas veces el personal tiene desconocimiento de los procedimientos de algunos trámites. Asimismo, padres de familia, egresados y otros cuando solicitan alguna documentación son rechazados por no cumplir con los requisitos; conllevando a realizarles las siguientes preguntas; ¿Qué requisito considera que ya no debería exigirse? ¿Por qué?, ¿Qué requisito le fue más difícil de obtener? ¿Por qué?; cabe resaltar que no existe investigación alguna con este tema en esta entidad estatal.

Asimismo, luego de revisar la realidad problemática, la siguiente investigación incluye estudios realizados con referencia tanto de Simplificación Administrativa como Atención al ciudadano, desarrollándose de la siguiente manera:

A nivel internacional, en Perú, Calagua (2017) el objetivo principal es medir la relación entre la simplificación administrativa (SA) y calidad de servicio (CS) en la SUTRAN en Jesús María. Sus objetivos específicos fueron: 1) Identificar la correlación que existe entre la SA y la tangibilidad en SUTRAN; 2) Analizar la correlación entre la SA y la confiabilidad en la SUTRAN; 3) Medir la correlación entre la SA y la capacidad de respuesta en SUTRAN. Con una metodología cuantitativa, tipo correlacional, usó la técnica de la encuesta y se elaboró dos instrumentos cuestionarios con 25 preguntas cerradas para cada uno, los cuales se aplicaron a los actores involucrados. Asimismo, se

administró una muestra de 132 administrados, de un universo de 200 administrados; se utilizó un muestreo probabilístico y aleatorio simple, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de un 5%. El estudio midió 11 dimensiones para las variables: simplificación administrativa con sus dimensiones Tiempo de Atención, Costo de los Procedimientos, Procedimiento Administrativo; y para calidad de servicio con sus dimensiones Elementos tangibles, Confiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) Si existe relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la SUTRAN – Jesús María; 2) Si existe relación entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la SUTRAN – Jesús María; 3) Si existe relación entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la SUTRAN – Jesús María.

Asimismo, Cueva (2018), en su estudio Incidencia de la aplicación de la Simplificación Administrativa en la Creación de Valor Público en el Centro de Mejor Atención Al Ciudadano – Caso: MAC Lima Norte – 2018. Sus objetivos específicos fueron: 1) Describir en qué situación se encuentra la plataforma de Mejor Atención al Ciudadano (MAC) de Lima Norte en 2018, en cuanto a la creación de valor público; 2) Identificar en qué medida se ha cumplido el tercer objetivo del Plan Nacional de Simplificación Administrativa en el MAC de Lima Norte para la creación de valor público; y, 3) Conocer qué factores podrían optimizar y asegurar la calidad del servicio, tiempo y costos en el MAC de Lima Norte en circunstancias que la demanda de los servicios se incrementa significativamente cada año. Con una metodología cuantitativa y cualitativa, tipo explicativo–correlacional y descriptivo, usó la técnica de la encuesta y se elaboró un instrumento cuestionarios con 31 preguntas entre abiertas y cerradas. Asimismo, se administró una muestra de 384 atenciones, de un universo de 1'228,535 atenciones en el año 2017; se utilizó un muestreo probabilístico y aleatorio simple, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de un 5%. El estudio midió 3 dimensiones para las variables: Simplificación Administrativa con sus dimensiones modelo de atención al ciudadano Centro MAC y atenciones telefónica; y, para la variable Valor Público se tiene a la dimensión Satisfacción del usuario. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) La Cadena de Valor Público del MAC revela que, en cuanto a sus servicios ofrecidos estos superan el millón doscientos mil, el portafolio de servicios lo constituyen 57 tipos de trámites y 46 tipos de orientaciones. En cuanto a los trámites, 25 de ellos (44 %) son gratuitos y 21(38 %) permiten realizar pagos mediante la

plataforma [www.págalo.pe](http://www.págalo.pe); 2) En cuanto al diseño e implementación del Modelo de Atención al Ciudadano, el resultado esperado era obtener un 50 % de satisfacción por parte de los ciudadanos respecto a la atención en el MAC, al 2018, 69 % de los usuarios del MAC valoraban positivamente la atención, entonces se cumplió con esta acción; 3) Los expertos consultados sobre los factores clave para el desarrollo del MAC indicaron que uno de suma importancia es el ahorro de tiempo generado por la aglomeración de las entidades y la eliminación de desplazamientos.

Por último, Cabello (2017), en su estudio *La calidad de atención al vecino en el Marco de la Simplificación Administrativa. Municipalidad de Santa Anita, 2017*. Sus objetivos específicos fueron: 1) Identificar los problemas frecuentes debido a falta de capacitación del personal de atención en relación a la calidad del servicio al ciudadano; 2) Reconocer la importancia de la actualización y difusión del TUPA para mejorar la calidad del servicio al ciudadano; y, 3) Establecer que las acciones de fiscalización y control del cumplimiento de las normas sobre simplificación administrativa son un mecanismo preventivo que permite la detección de las infracciones disponiendo las medidas correctivas y sanciones correspondiente. Con una metodología cualitativa, tipo explicativo–correlacional y descriptivo, usó la técnica de la entrevista y se elaboró un instrumento guía de entrevista con 6 preguntas abiertas. Asimismo, se administró una muestra de 20 funcionarios que laboran en la Gerencia de Rentas de la Municipalidad Distrital de Santa Anita, de un universo de 20 profesionales; se utilizó un muestreo por conveniencia, no cuenta con un nivel de confianza y un error muestral. El estudio midió 9 dimensiones para las variables: Normas que regulan la Simplificación Administrativa con sus dimensiones Capacitación del personal de atención, Actualización y difusión del TUPA, Fiscalización y control del cumplimiento de las normas, Elementos normativos y doctrinarios relacionados a la implementación de la Simplificación Administrativa.; y, para la variable Calidad de servicio al ciudadano se tiene a la dimensión empatía, capacidad de respuesta, seguridad, fiabilidad y tangibles. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) La implementación de la simplificación administrativa pretende hacer posible que el procedimiento administrativo sea más ágil y sencillo en beneficio de los ciudadanos, facilitando la realización de los trámites, reduciendo costos, evitando exigencias innecesarias a los administrados; 2) Se verifica que la actualización y difusión del TUPA, permitirá que los administrados participen del procedimiento administrativo garantizando así sus derechos como el debido procedimiento y el derecho

de petición, y de esta manera muestren interés en denunciar el incumplimiento; y, 3) La gestión de capacitación de los servidores públicos debe ser de obligatoriedad por parte de la Administración Pública a fin de obtener los objetivos de la simplificación administrativa y la búsqueda de la excelencia del servicio.

Por otro lado, a nivel nacional Peñafiel (2017), el objetivo principal es formular reformas para mejorar la simplicidad administrativa en el régimen tributario ecuatoriano. Sus objetivos específicos fueron: 1) Analizar la normativa tributaria, los principios constitucionales y las reformas promulgadas en los últimos 10 años; 2) Proponer reformas que mejorarían la simplicidad del sistema, optimizado los recursos de los sujetos de la obligación tributaria; 3) Desarrollar un análisis que deriven en propuestas que nos ayuden al cumplimiento de la simplificación de procedimientos tributarios. Con una metodología cualitativa, tipo explicativo–correlacional y descriptivo, usó la técnica de la investigación bibliográfica, donde se analizará la normativa tributaria, los principios constitucionales y las reformas promulgadas en los últimos 10 años. Asimismo, se administró una muestra de cifras estadísticas emitidas por organismos como el Banco Mundial, el Banco Central del Ecuador, el Servicio de Rentas Internas y la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, con un universo las cifras estadísticas de los organismos públicos nacionales e internacionales; se utilizó un muestreo por conveniencia, no cuenta con un nivel de confianza y un error muestral. El estudio midió 12 dimensiones para las variables: Formulación de reformas con sus dimensiones Generalidad, Progresividad, Eficiencia, Simplicidad Administrativa, Irretroactividad, Equidad o Igualdad, Transparencia, Suficiencia Recaudatoria; y, para la variable simplicidad administrativa se tiene a la dimensión Eficiencia, Equidad y Generalidad. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) Durante la última década, del 2016, el régimen tributario ecuatoriano ha sufrido veinte y seis reformas tributarias, mismas que contienen un sinnúmero de cambios y modificaciones en los elementos de los tributos, generado incertidumbre año tras año a los ciudadanos; 2) El régimen tributario ecuatoriano debería fundamentarse en los principios establecidos en la Constitución de la República del Ecuador y en el Código Tributario; 3) Estudios del Banco Mundial determinan que en nuestro país, se requiere de una gran cantidad de tiempo para el cumplimiento de obligaciones tributarias, sobrepasando el promedio establecido para América Latina.

Además, Guerrero (2016), en su objetivo principal busca medir la relación entre capacitación de los funcionarios municipales y la atención al usuario en el municipio del

distrito Metropolitano de Quito. Sus objetivos específicos fueron: 1) Medir el nivel de la atención al usuario interno; 2) Determinar el nivel de gestión de servicio de las autoridades administrativas de la agencia zonal; 3) Diseñar una propuesta de solución a la problemática que presenta la organización y la atención al usuario. Con una metodología cualitativa y cuantitativa, con nivel descriptiva no experimental, usó la técnica de la observación directa la encuesta y a la entrevista, con instrumentos de cuestionario conformado por 15 preguntas cerradas y una guía de entrevista conformada por 6 preguntas. Asimismo, se administró una muestra de 253 usuarios, de un universo de 5000 usuarios que asistieron en el mes de mayo del 2016 al Balcón de Servicios; se utilizó un muestreo probabilístico y aleatorio simple, con un nivel de confianza de 95% y un error muestral de un 6%. El estudio midió 6 dimensiones para las variables: Capacitación del Servidor Municipal con sus dimensiones Formación Profesional, Servidor Municipal, Contenidos de capacitación; y, para la variable Atención al cliente se tiene a la dimensión Servicio, Calidad y Metodología de Atención. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) Existe insatisfacción por parte de los usuarios que recurren al Balcón de Servicios de la Administración Zonal Eloy Alfaro en cuanto a la atención proporcionada; 2) Existe desinterés por parte de las autoridades que están a cargo del Balcón de Servicios al no tomar en cuenta detalles como el tiempo en el que son atendidos los clientes; 3) Los servidores municipales no reciben la capacitación adecuada en relación a contenidos que se deben tratar ni en el tiempo considerado con respecto a la atención al cliente; 4) La capacitación en atención al cliente es el factor primordial para que el servidor municipal del Balcón de Servicios se pueda desempeñar correctamente en el puesto.

Para concluir, Vega (2017), en su estudio La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares – CCICEV. Sus objetivos específicos fueron: 1) Identificar el tipo de servicio y atención al cliente que prestan los colaboradores del CCICEV; 2) Indagar la satisfacción del cliente externo con el servicio y atención brindada de cada uno de los técnicos y del equipo de trabajo; 3) Asociar el servicio y atención al cliente con el nivel de satisfacción del cliente externo. Con una metodología cuantitativa, tipo Diagnóstica – Descriptiva no experimental transversal, usó la técnica de la encuesta y se elaboró dos instrumentos cuestionarios con 25 preguntas cerradas para cada uno, los cuales se aplicaron a los actores involucrados. Asimismo, se administró dos muestras, la primera de 10 servidores,

de un universo de 26 servidores que laboran en el Centro; y la segunda muestra de 28 empresas de un universo 67 empresas clientes, con un universo de 1000 actores involucrados, se utilizó un muestreo no probabilístico. El estudio midió 11 dimensiones para las variables: Servicio y atención de calidad al cliente con sus dimensiones Calidad, Servicio, Atención; y para Satisfacción del usuario externo con sus dimensiones Estado, Satisfacción y Clientes. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) El tipo de servicio y atención que prestan los servidores investigados a sus clientes más frecuentes, es de calidad; 2) Las empresas clientes están satisfechas tanto con el servicio como la atención que brinda la entidad; 3) Si el servicio y atención, tanto del Centro como de cada técnico, es de calidad el cliente se siente satisfecho al haber cubierto su necesidad de servicio, pero pueden llegar a aparecer factores como: el tiempo que deben esperar para ser atendidos, el precio del servicio e incluso la maquinaria utilizada, que a los clientes causará una disminución en su satisfacción.

A nivel local, Estrada (2016) en su tesis tuvo como objetivo principal implementar al principio tributario constitucional de simplificación administrativa en los reclamos del municipio de Guayaquil del 2015. Sus objetivos específicos son: 1) Estudiar la doctrina internacional y nacional con respecto al principio de simplificación administrativa y su influencia en el municipio; 2) Definir los aspectos que influyen en la implementación del principio de simplificación administrativa en los reclamos realizados en el municipio de Guayaquil; 3) Desarrollar tipologías para la implementación de estrategias de reglamento que aplique la simplificación administrativa. Con una metodología cualitativa y tipo de estudio Descriptivo, usó la técnica de la encuesta de análisis bibliográfico. Asimismo, se administró una muestra de 200 resoluciones de reclamos tributarios que se escogieron al azar; de un universo 200 reclamos o quejas tributarias; se utilizó un muestreo por conveniencia, no cuenta con un nivel de confianza y un error muestral. El estudio midió 18 dimensiones para las variables: Tipos de reclamos con sus dimensiones pagos indebidos, exoneraciones, no pasivos, prescripciones; para las variables principio tributario constitucional con sus dimensiones código tributario, cootad, constitución, Ley del anciano, Ley Orgánica. Discapacidades. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) En el 2015 se aplicó el principio de simplicidad administrativa; 2) La SA se haya constantemente en mejora continua para el perfeccionamiento de buenas prácticas tecnológicas y económicas; 3) La SA logro aplicar una adecuada gestión de tributos en el municipio siendo equitativo y eficiente.

Tutiven (2015), tuvo como objetivo general mejorar y analizar la atención que se le brinda al cliente del área de caja del gobierno municipal Guayaquil. Sus objetivos específicos fueron: 1) Recoger los datos de los procedimientos del área de caja; 2) Estudiar los datos recopilados; 3) Determinar el estado actual del área de caja de la organización. Con una metodología cualitativa y cuantitativa, tipo de estudio Descriptivo-Deductivo, usó la técnica encuesta, instrumento un cuestionario conformada por 25 preguntas cerradas. Asimismo, se administró una muestra de 20 usuarios; con un universo de 500 ciudadanos atendidos al mes, se utilizó un muestreo por conveniencia, no cuenta con un nivel de confianza y un error muestral. El estudio midió 4 dimensiones para la variable: Atención al usuario con sus dimensiones Calidad, Servicio, Atención y Satisfacción. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) el área involucrada identifica un 50% de ineficiencia, debido a que 16 usuarios son atendidos por hora con dos personas atendiendo en la ventanilla; 2) Los factores principales que generan el problema es la recaudación de caja en lo que respecta tasas administrativas e impuestos por carencia de tecnologías, baja atención del usuario por las largas colas y el desorden generado; 3) La solución adecuada es implementar otra ventanilla para brindar atención a las personas tomando en cuenta la teorías de colas además se debe innovar en tecnologías y contratar nuevo personal.

Martínez (2015) en este estudio el propósito principal es mejorar los tiempos de respuesta para mejorar el servicio de la atención a las personas en el GAD Triunfo. Sus objetivos específicos fueron: 1) Fundamentar las bases teóricas y legales para el desarrollo de un eficiente departamento de archivos; 2) Conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del GAD El Triunfo; 3) Determinar la estructura organizacional necesaria para el departamento de archivo, considerando la tecnología necesaria para una eficiente gestión. Con una metodología cualitativa, cuantitativa y sistemático, tipo de estudio descriptivo, usó la técnica de investigación a encuesta con un cuestionario conformado por 10 preguntas cerradas. Asimismo, se administró una muestra de 202 usuarios, de un universo de 21000 usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado el Triunfo; se utilizó un muestreo probabilístico, con un nivel de confianza de 75% y un error muestral de 5%. El estudio midió 4 dimensiones para la variable: tiempo de respuesta al usuario con sus dimensiones: Rapidez, Profesionalidad y Satisfacción; y para servicio de atención al usuario con sus dimensiones: Seguridad, Calidad, y Capacidad de respuesta. Finalmente se arribó a las siguientes conclusiones: 1) Se ha constatado que el tiempo de

respuesta y competitividad en el servicio de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado el Triunfo es deficiente por los inconvenientes que genera y allí es donde se considera la propuesta de este proyecto de investigación con el desarrollo de un archivo digitalizado de documentos;2) Los usuarios sienten una falta de interés por parte de los funcionarios, y una falta de colaboración para guiarlos en lo que deben hacer antes, durante y después de un trámite respectivamente.

Por otro lado, presentamos el recorrido histórico de la simplificación administrativa para mejorar la atención al alumno:

En los años ochenta, la simplificación de trámites es un requisito que mejora las competencias de las organizaciones. Este método se pone vigente por la reciente ejecución del TLC, así como lugar rezagado del estado en la dimensión del impulso institucional de la ubicación con respecto a la competitividad del Foro Económico Mundial(Muñoz, 2011)

La Política Nacional de Simplificación Administrativa (PNSA) debe direccionar la actuación de los organismos estatales que brindan servicios y trámites administrativos que son oportunos y valiosos para la población. Brindar este apoyo genera modelos de servicios actualizados y normativas adecuadas para reducir procesos basados en calidad, mejora continua, simplicidad entre otros (Muñoz, 2011)

Además, hay que mencionar las teorías del estudio de la Simplificación administrativa para mejorar la Atención del alumno, entre ellas tenemos:

La Teoría del Rediseño Funcional del Procedimiento; según Ruiz (2012) se orienta en un procedimiento establecido y complicado de recolección de datos, analizar el procedimiento y reconstruir los mismos a través de un nuevo trámite con la finalidad de simplificar, reducir y agilizar los trámites.

La Teoría de la Escuela Americana (Modelo SERVQUAL); Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985) es un modelo que mide la calidad de servicio a los usuarios de una empresa que brinda un producto o servicio, por la cual cuenta con cinco dimensiones como confiabilidad, empatía, tangibilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Este modelo mide en brechas o gap donde determina el nivel de satisfacción y la percepción (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985)

La Teoría del Modelo SERVPERF; esta teoría se basa en las percepciones no toma en cuenta las expectativas del servicio ofrecido. Este modelo se relación con la problemática de interpretar la definición de expectativa y la varianza del recorrido al momento de prestar un servicio y en la percepción ganada con respecto al servicio adquirido (Ibarra & Casas, 2015, 25)

La Teoría del Modelo de Brechas; este modelo gestiona la calidad de los servicios diferenciando las percepciones y expectativas que se han generado por el producto o servicio que la organización va a entregar sea nula. Según Parasuraman, Zeithaml, y Berry (1988) indican que las brechas sustentan diferentes aspectos de suma importancia para un servicio, siendo la necesidad o deseo de un cliente, la experiencia que le brinda el servicio y la percepción que tiene los colaboradores de la institución con respecto a los pedidos de los usuarios.

Además, hay que mencionar que se han desarrollado las teorías que derivan de las variables en estudio Simplificación Administrativa y Atención al alumno, las cuales se especifican en los siguientes párrafos:

Para definir la Simplificación Administrativa, La Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico [OCDE] (2016), indica que: es la agrupación de acciones y principios que se encaminan para analizar, identificar, realizar y clasificar estrategias que permanentemente mejoren los procesos de administración tanto en la disminución de cargas como la agilidad de los tramites que se realizan dentro de la institución.

Además, la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), la SA son los procedimientos que se buscan suprimir formalidades y exigencias que no son necesarias en los tramites que realiza la población para lo cual se utiliza un estandarizado modelo.

Por último, Muñoz (2011) define a la SA como un mecanismo de la modernización de la gestión de las entidades públicas el cual el proceso se caracteriza por la redefinición de sus propósitos y objetivos y busca la integración de las empresas estatales.

Además, se debe de mencionar las técnicas que promueven la Simplificación Administrativa, las cuales son:

La aprobación de los procedimientos administrativos, son utilizados para hacer fácil la gestión de procesos público, hacer simples los procedimientos y asegurar el cumplimiento efectivo de los propósitos a lograr por las instituciones estatales se recomienda determinar dos tipos de procesos: previa evaluación y la automática aprobación de la organización (Guzman, 2012)

El Texto único de procedimientos administrativos (TUPA), es una herramienta que se usa para brindar un formato de fácil uso para la población sobre cumplir la normativa de manera adecuada ya que tienen el fin de promocionar la inversión del estado. (Guzman, 2012)

Los Límites a requerimientos gubernamentales, donde el más importante es asumir la falta de veracidad, muchas empresas estatales no deben solicitar el documento que identifique al individuo como requisito obligatorio para realizar un trámite dado que por el principio de proporcionalidad y eficiencia puede solicitar aquellos requisitos que guarden relación con la finalidad del procedimiento. (Guzman, 2012)

Justificación de los cobros, Perú incorporó nuevos mecanismos institucionales y normativos para promover el correcto establecimiento de los montos de las tasas, tales como la exigencia de estudios sobrecostos del servicio, prohibición de subsidios cruzados, creación de entidades públicas con competencias para implicar las tasas ilegales o que limiten el libre acceso al mercado, etc. (Guzman, 2012)

Dada la importancia de la simplificación de trámites y para asegurar la sostenibilidad de los proyectos se debe asignar a una institución pública las competencias y recursos para aplicarlas leyes y programas de reducción de trámites y mejora de la calidad normativa. (Guzman, 2012)

La simplificación administrativa tiene como objetivo la eliminación de obstáculos o costos innecesarios para la sociedad, que generan el inadecuado funcionamiento de la Administración Pública (Obstaculizadora-Burocracia); es por ello que representa una de las principales acciones que deben ser implementadas por las entidades públicas para orientar y optimizar la prestación de los servicios que brinda el Estado, lo cual se logra

con el uso adecuado del marco normativo, para mejorar la atención al ciudadano-usuario. (Aguirre, 2017)

Por otro lado, se debe de mencionar los principios de la simplificación administrativa, pues a través de su rendimiento se logra identificar virtudes o valores que permiten una nueva cultura para la gestión pública. Dentro de los principios tenemos Orientación al Ciudadano, Integralidad de las Soluciones, Rigor Técnico, Transversalidad y Mejoramiento Continuo. (Díaz, 2010)

Además, la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444 y el Reglamento de Organización y Funciones de la Presidencia del Consejo de Ministros (aprobado por Decreto Supremo 063-2007-PCM y sus modificatorias) establece que la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP-PCM) es el órgano de línea encargado de coordinar y dirigir el proceso de modernización de la gestión pública, y es competente en materia de funcionamiento y organización del Estado, simplificación administrativa, ética y transparencia, en concordancia con las normas de modernización, racionalización, descentralización del Estado, control interno, así como el código de ética de la función pública. Además, está facultada para asesorar a las entidades en materia de simplificación administrativa y evaluar de manera permanente los procesos respectivos al interior de las entidades, para lo cual podrá solicitar toda la información necesaria. (Velásquez, 2015)

A continuación, se definirá a la variable Atención a alumno, Parasuraman, Zeithaml, & Berry (1985), la atención al cliente es el servicio que brindan las empresas a sus clientes la cual se mide mediante la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.

Además, Blanco & Lobato (2009), manifiestan que la atención al cliente es aquella actividad que relaciona el cliente con la empresa para lograr su satisfacción con la atención brindada. Añade que es una gama de actividades en conjunto el cual origina una relación. (p.289)

Por último, Schnarch y Schnarch (2011), expresan que a veces se habla de atención y servicio como si fueran lo mismo o una sola unidad; sin embargo, son conceptos diferentes. La atención es la relación interpersonal amable y cordial; y el

servicio incluye los procesos, asesoría, ayuda e información que le podamos brindar a un cliente.

Una buena atención al cliente es importante debido que trae con ella los siguientes beneficios: Mayor lealtad de los clientes, incremento de las ventas y la rentabilidad, ventas más frecuentes, mayor repetición de negocios con los mismos clientes, Mayor nivel de ventas individuales a cada cliente, menores gastos en actividades de marketing, menos quejas y reclamaciones, mejor imagen y reputación de la empresa, una clara diferenciación de la empresa respecto a sus competidores, un mejor clima de trabajo interno, mejores relaciones internas entre el personal ya que todos trabajan, unificados, hacia un mismo fin. (Wellington, 1997)

Por todo lo anteriormente señalado podemos afirmar que la mejora continua de la atención al cliente es un medio para lograr la fidelización de los clientes a la empresa. Se trata en realidad de un imperativo ineludible para toda empresa, grande o pequeña, que pretenda seguir progresando y avanzando en los mercados altamente competitivos de hoy en día. (Wellington, 1997)

La competitividad de las empresas depende hoy en día de su capacidad para captar y fidelizar una base de clientes lo suficientemente amplia para generar los ingresos que le van a permitir cubrir sus costes e invertir en su propio desarrollo y progreso y en el de todos aquellos que forman parte de ellas. (Wellington, 1997)

Para concluir con el desarrollo de las teorías, se debe de mencionar las respectivas dimensiones de cada variable:

Para la variable Simplificación Administrativa, tenemos las dimensiones según la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2012), que son:

Los Procesos de Simplificación Administrativa aplican mecanismos y metodologías de SA que contribuye para optimizar los procesos y servicios administrativos y eliminar lo innecesario.

La Incorporación de las Tecnologías, promueve la utilización de utilitarios informáticos, software online e intercambio de datos entre organizaciones estatales.

Las Políticas del Estado, son los elementos principales que sirven de norte para los gobiernos para dar soluciones a los problemas de la comuna.

Por otro lado, tenemos las dimensiones de Atención al alumno, definidas por Parasuraman, Zeithanml, & Berry (1988), las cuales se mencionan a continuación:

La Fiabilidad, es la habilidad de brindar un servicio de manera correcta y segura.

La capacidad de respuesta es brindar de manera eficiente un servicio sin tiempos de espera de manera injustificada.

La Seguridad es la sapiencia y educación de los colaboradores y habilidad de propagar familiaridad.

La Empatía es la forma en brindar a los usuarios atención cuidadosa y personalizada.

Los Recursos tangibles son la infraestructura, instalaciones, personal entre otros.

Ante la realidad problemática planteada, los antecedentes y teorías citadas, se formuló el siguiente problema general, **PG:** ¿Cuál es la relación que existe entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019?, y como problemas específicos se planteó los siguientes: ¿Cuál es relación que existe entre el proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019?, **PE2:**¿Cuál es la relación que existe entre la incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019? y **PE3:**¿Cuál es la relación que existe entre las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019?

La investigación es relevante e importante porque se ignora, el a nivel de investigación científica, sobre una propuesta de simplificación administrativa para mejorar la atención al alumno en unidad educativa de alta demanda y otras entidades del estado en Ecuador, los cuales requieren información rápida por lo que este estudio resulta novedoso.

Es por ello, la justificación de esta investigación se explica de la siguiente manera:

En el aspecto teórico, se considera relevante porque se incrementa el conocimiento científico, a partir de las diferentes investigaciones y de las teorías que fortalecen la investigación en base a diferentes autores, con respecto a las variables en

estudio, la cual podrá ser utilizada como antecedente de investigación en estudios posteriores que puedan considerar ambas variables o alguna de ellas.

En el aspecto práctico, la presente investigación pretende contribuir respecto a la relación que existe entre las variables Simplificación Administrativa y Atención al alumno, en el cual los resultados permitirán tomar una serie de decisiones en la organización en estudio.

En el aspecto metodológico, está dado que mediante los resultados conoceremos la forma como la Simplificación Administrativa influye en atención al alumno; en este sentido dicho trabajo de investigación servirá como punto de partida para mejorar la Simplificación Administrativa y de esta manera mejorar la atención al alumno de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador.

En el aspecto social, porque beneficia a los de alumnos, padres de familia y a los colaboradores de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador que necesitan acelerar sus procesos de trámite documentario en una unidad escolar de alta demanda.

De igual importancia se elaboró la hipótesis general de la investigación que se detalla de la siguiente manera; **H1:** Existe relación significativa entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019 y **H0:** No existe relación significativa entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019, además tuvo las siguientes hipótesis específicas: **H1:** Existe relación significativa entre el proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019 y **H01:** No existe relación significativa entre el proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019, **H2:** Existe relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019 y **H02:** No existe relación significativa entre la incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019 y **H3:** Existe relación significativa entre las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019, **H03:** Existe relación significativa entre

las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019

Por tanto, la principal finalidad de la tesis sería Analizar la relación que existe entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019. Además, se plantearon los siguientes objetivos específicos: **OE1:**Definir la relación que existe entre el proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019, **OE2:**Definir la relación que existe entre la incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019 y **OE3:**Definir la relación que existe entre las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo de estudio y diseño de investigación

#### 2.1.1. Tipo de investigación

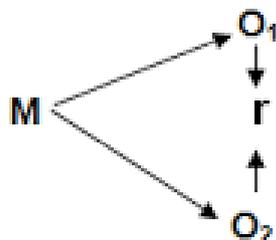
Se basó en el paradigma positivista, metodología cuantitativa debido a que los resultados evidenciados genero estadísticos como tablas, gráficos o comprobación de hipótesis todo ello sirvió para identificar el comportamiento de las variables en estudio y sus dimensiones (Méndez, 2014)

Es una investigación de nivel descriptivo (correlacional) porque mide la relación entre las variables en estudio a partir de una realidad (fenómenos y hechos) para determinar la influencia entre la Simplificación Administrativa y Atención al Usuario. En esta investigación se midió el grado de relación de Simplificación Administrativa y Atención al alumno. (Méndez, 2014).

#### 2.1.2. Diseño de investigación uriao

No experimental debido a que las variables se usaron tal cual se hallaron en la realidad evitando sea manipulada de alguna manera: Simplificación Administrativa y Atención al alumno. (Méndez, 2014)

Se establece con la siguiente fórmula:



*Figura 1. Fórmula de diseño no experimental, correlacional*

Dónde:

- M: Muestra de estudiantes de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador
- O<sub>1</sub>: Observación de la variable Simplificación Administrativa
- O<sub>2</sub>: Observación de la variable Atención del estudiante
- r: relación de las variables en estudio

## **2.2 Variable, Operacionalización**

### **2.2.1 Definición conceptual y operacional**

**Variable Independiente:** Simplificación Administrativa

**Definición Conceptual:** son las acciones y principios que tienen como fin excluir costos u obstáculos que no sean necesarios para el sector que genere un incorrecto desarrollo de funciones dentro de la administración en entidades públicas (Propia en base a la Presidencia de consejo de ministros, 2012)

**Definición Operacional:** La Simplificación Administrativa está conformado por las dimensiones Proceso de modernización, Incorporación de las tecnologías y Políticas de estado; sus indicadores serán medidos en escala valorativa numérica, ordinal de rangos y de razón con alternativa de respuestas politómicas. (Presidencia de consejo de ministros, 2012)

**Variable Dependiente:** Atención al alumno

**Definición Conceptual:** La atención al cliente, es el asistencia que brindan las organizaciones a sus usuarios la cual se mide mediante las diferencias entre lo que desea un usuario con respecto al servicio y lo que percibe del servicio que ha obtenido (Propia en base a Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

**Definición Operacional:** La atención al cliente está conformado por las dimensiones, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía y Recursos tangibles; sus indicadores serán medidos en escala valorativa numérica, ordinal de rangos y de razón con alternativa de respuestas politómicas. (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1988)

## 2.2.2. Operacionalización

**Tabla 1.** *Matriz de Variable para Simplificación Administrativa.*

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	CATEGORÍAS	TÉCNICAS/INSTRUMENTO
Simplificación administrativa	Proceso de modernización	Reducción de tiempos muertos	Información excedente	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	Encuesta/ Cuestionario
		Aumento de los resultados	Metas logradas		
		Capacidad de organización	Eficacia		
	Incorporación de las tecnologías	Implementación software	Desarrollo Software		
		Cloud Communication	Almacenamiento		
	Políticas del estado	Eficiencia Administrativa	Productividad		
Normativa Técnica		Leyes			
Beneficios al ciudadano		Ventajas			

**Fuente:** Elaboración propia

**Tabla 2.** Matriz de Variable para la Atención al alumno.

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍNDICES	CATEGORÍAS	TÉCNICAS/INSTRUMENTO
Atención al alumno	Fiabilidad	Promesas cumplidas	Nivel de promesas cumplidas	a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo	Encuesta/ Cuestionario
		Interés en resolver problemas	Nivel de interés en resolver problemas		
		Servicio realizado bien a la primera vez	Nivel de servicio realizado bien a la primera vez		
		Tiempo prometido cumplido	Nivel de tiempo espera		
		Ausencia de errores	% de errores		
	Capacidad de respuesta	Capacidad para brindar información	Nivel de capacidad para brindar información		
		Servicio rápido	Nivel de servicio rápido		
		Dispuestos a ayudar a sus clientes.	Nivel de disponibilidad para ayudar		
		Disposición al brindar el servicio	Nivel de disponibilidad para brindar el servicio		
	Seguridad	Brinda confianza	Nivel de confianza		
		Seguridad física	Nivel de seguridad física		
		Cortesía	Nivel de cortesía		
		Profesionalidad	Nivel de profesionalidad		

Empatía	Atención individualizada	Nivel de Atención individualizada
	Comprensión del cliente	Nivel de comprensión al cliente
	Horarios de atención	Horarios flexibles
Recursos tangibles	Equipos de apariencia moderna	% de Equipos de apariencia moderna
	Instalaciones físicas	% de instalaciones físicas
	Apariencia del personal	% de apariencia del personal
	Materiales de comunicación	% de materiales de comunicación

**Fuente:** Elaboración propia

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, cuenta un total de 365 alumnos en edades de 17 a 24 años actualizada al 10 de octubre del 2019. La población es ligeramente femenina (56.16% Mujeres contra 43.84% Hombres).

**Tabla 3.** *Población de los Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador*

Unidad	Total	Hombres	Mujeres
Estudiantes	365	160	205

**Fuente:** Registro de estudiantes brindado por la IE (2019)

### 2.3.2. Muestra

La muestra, 187 estudiantes en total, se definió con la siguiente fórmula aplicada a la población sólo labora en oficina. Las unidades fueron tomadas en cuenta de acuerdo a los criterios de inclusión.

$$n = \frac{(z)^2 p q N}{(N-1)^2 e + z^2 p q}$$

N: Universo, diana o población = 365 alumnos

e: Error de muestra 5%

z: 1.96 (Nivel de confianza)

p: 0.50 (probabilidad de éxito)

q: 0.50 (probabilidad de fracaso)

n: tamaño de la muestra

**n= 305 alumnos**

### **Criterio de inclusión:**

Los criterios de inclusión se dividen en: 1) Por cuestiones operativas: Se toma alumnos que deseen participar de manera voluntaria en la aplicación de la encuesta; 2) Por cuestiones de contenidos de la investigación: Estudiantes con antigüedad menor a 6 meses de estudio; 3) Alumnos con asistencia regular a clases.

### **Criterios de exclusión:**

Los criterios de exclusión se dividen en: 1) Por cuestiones operativas: no se toma alumnos que no deseen participar de manera voluntaria en la aplicación de la encuesta; 2) Por cuestiones de contenidos de la investigación: estudiantes con antigüedad de más de 6 meses de estudio; 3) Alumnos que no asistan regularmente a clases.

### **2.3.3. Muestreo**

Se trabajó con muestreo no probabilística aleatorio simple, significa que los estudiantes tienen semejante posibilidad de ser tomado como muestra.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

La técnica usada es:

- 1) Encuesta, conjunto de interrogantes que se aplicó a la muestra en estudio para recoger información e identificar lo que opinan con respecto a un tema. La aplicación de cuestionarios se ejecutó a los alumnos de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, para conocer la opinión en relación a la Simplificación Administrativa y la Atención al usuario.

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

Los instrumentos usados fueron dos cuestionarios ambos para el mismo tipo de población:

- 1) Para la encuesta se aplicó utilizando como instrumento dos cuestionarios de encuesta, teniendo como informantes a los estudiantes de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador. Los instrumentos (dos cuestionarios), fue validados en contenido por tres jueces expertos.

El cuestionario de Simplificación administrativa, cuenta con 10 reactivos, separados por 3 dimensiones, además será medido mediante Likert.

El cuestionario de Atención al alumno, cuenta con 10 reactivos, separados por 5 dimensiones, además será medido mediante Likert.

### **2.4.3. Validez**

#### **2.4.3.1. Validez de contenido**

Para proceder a la validación se identificó a tres jueces expertos en el tema por la cual verificaron los cuestionarios de ambas variables en estudio. Por la cual los jueces manifestaron su veredicto respecto a la pertinencia de los instrumentos; teniendo a los siguientes expertos: Daniela Rocibel Shambi Ramírez Phd en Gestión Administrativa, Liliana Choez - Magíster en Derecho Administrativo y Ángel Peñafiel - Magíster en Derecho Constitucional. Los jueces identificaron pequeñas falencias como disminuir las interrogantes y mejorar lo redactado para avalar coherencia con respecto a los objetivos desarrollados en la introducción, por la cual se realizó la modificación y corrección de observaciones para aplicar de forma adecuada a la muestra.

#### **2.4.3.2. Validez de Criterio**

Para este criterio se identificó el marco teórico desarrollándose con respecto a la operacionalización de variables (teniendo en cuenta dimensiones e indicadores). Para la variable “Simplificación Administrativa” que se ha tomado como referencia de la guía de SA e identificación del costo de los procesos administrativos y servicios que se prestó. (Presidencia de consejo de ministros, 2012). Mientras que la variable “Atención al usuario” al igual que la anterior tiene cinco dimensiones con 22 indicadores, mismos que en alta proporción han sido tomados de la teoría de (Parasuraman, Zeithanml, & Berry, 1988)

#### **2.4.3.3 Validez de constructo**

Las variables en estudio fueron de manera correcta conceptualizadas y sustentadas por teorías de autores citados en el marco teórico. Para la “Simplificación administrativa” está basada en los conceptos de la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (2016), Presidencia del Consejo de Ministros (2013), Muñoz (2011), mientras que para “Atención al usuario” se encuentra basada en los conceptos de Martínez (2007), Parasuraman, Zeithanml, & Berry (1988), Schnarch, A. y Schnarch, D. (2011), entre

otros. Cada una de las variables tiene vínculos con distintos conceptos (Simplificación Administrativa, Etapas del proceso de S.A, Atención al usuario, Decálogo de atención al usuario, etc.)

#### 2.4.4. Confiabilidad

Para obtener una confiabilidad por consistencia interna se tiene que obtener una alfa de cronbach con un puntaje mayor o igual a 0.7 ya que está significa que es buena. Los valores obtenidos en los cuestionarios luego de aplicar la prueba piloto en una muestra de 20 alumnos fueron para la Simplificación Administrativa de 0.86 y para la Atención del usuario fue 0.88, lo que significa que los instrumentos son los adecuados por lo que se demostró una excelente confiabilidad el instrumento.

La fórmula para establecer la confiabilidad es:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Dónde:

$S_i^2$ : Es la varianza el ítem i

$S_T^2$ : Es la varianza de la suma de todos los ítems

K: Es el número de preguntas o ítems.

A continuación, se muestran los siguientes resultados obtenidos

**Tabla 4.** Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100.0
	Excluido <sup>a</sup>	0	00.0
	Total	20	100.0

**Tabla 5.** *Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Simplificación Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.86	10

**Tabla 6.** *Estadísticas de fiabilidad del cuestionario de Simplificación Administrativa*

Alfa de Cronbach	N de elementos
0.88	22

## **2.5. Procedimiento**

Se tomó tres fases para realizar el procedimiento de datos: 1) Se analizó la variable SA y de atención al usuario; 2) Se aplicó el instrumento acerca de la SA en el área administrativa; 3) Se tomó el instrumento atención al usuario a los alumnos de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador.

Para ello se aplicó los instrumentos al alumnado para responder a los cuestionarios, cabe resaltar que no existe información recolectada para ambas variables en la unidad educativa.

El investigador clasificó fuentes de información, analizó e interpretó y discutió los resultados contrastando tesis citadas, teorías, marco operacional de las variables para que sea reflejado en la operacionalización de variables.

Las variables en estudio se ajustaron respecto a las dimensiones (sus indicadores e índices) se verificó la información sean válidas por asesor de investigación y tres expertos en la materia finalmente se procedió a validar ambos cuestionarios de las variables.

El seguimiento que se realizó a la aplicación de cuestionarios está a cargo del investigador principal.

## 2.6. Método de análisis de datos

Para la investigación Simplificación administrativa y atención al alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador, 2019 se siguió la siguiente ruta de análisis de datos.

**Pruebas previas:** se aplicó la prueba de normalidad de datos Kolmogorov Smirnov ya que sirvió para identificar los valores que se han obtenido de la recolección de datos tomándose en cuenta si es una distribución normal. En otras palabras mide el nivel de concordancia entre las distribución de una agrupación de datos y la de teorías específicas (Bernal, 2010)

**Generación y visualización de datos:** Los datos que se obtuvieron de ambas variables en estudio se elaboró matriz de datos en Excel 2019 y SPSS 22, para la visualización se elaboraron tablas, gráficos que sean pertinentes al momento de evidenciar los resultados.

### **Pruebas finales:**

**Herramientas estadísticas a usar:** La investigación utilizó la Rho de Spearman debido a que las variables son cuantitativas (Bernal, 2010)

**Tipo de análisis:** el análisis cuantitativo, descriptivo e inferencial ya que es un estudio correlacional.

**Análisis e interpretación de datos:** se siguieron los protocolos respectivos a la estadística descriptiva e inferencial para llegar a lecturas de cada dato relevante en concordancia con los objetivos y contrastación de hipótesis.

## 2.7. Aspectos éticos

Este estudio se desarrolló de forma ética en lo que respecta a los datos recolectados la cual fue brindada por la muestra en análisis.

Se utilizó el consentimiento informado que fue brindado por el encargado de la entidad en estudio, asimismo se brinda a la muestra sus derechos como informadores y que su participación es voluntaria.

La información brindada quedó en completa confidencialidad manteniendo en anonimato a los encuestados.

Los datos se mantuvieron objetivos y fueron recolectados tal y como se observó y no sufrió ningún cambio.

El estudio

La investigación se realizó estrictamente bajo la ética profesional

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Prueba de Normalidad

*Tabla 4. Prueba de Normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	,058	305	,000
ATENCIÓN AL ALUMNO	,044	305	,000

#### Apreciaciones

- Si obtuvo bajo el 0.05 el nivel de significancia por lo tanto se rechaza el supuesto de normalidad: no hay homogeneidad en las variables.
- Al no haber normalidad aplicamos Ro de Spearman.

#### 3.1. Resultados del Objetivo General

*Tabla 5. Correlación que existe entre la simplificación administrativa y la atención al alumno*

RHO DE SPEARMAN	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA	ATENCIÓN DEL ALUMNO
			1,000	,820
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	305	305
	ATENCIÓN DEL ALUMNO	Coeficiente de correlación	,820	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	305	305

## Apreciaciones

- En la Tabla 8 se aprecia el cálculo del nivel de correlación entre las variables Simplificación Administrativa y la variable Atención del alumno sobre los 305 participantes estudiados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la HGN en el extremo: H0: No existe relación entre SA y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019. Aceptando la HGP en el extremo: H1: Existe relación entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019
- Al ser 0,820 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva y muy alta.
- Por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre Simplificación administrativa y Atención del alumno.

### 3.3. Resultados de los Objetivos Específicos

**Tabla 6.** Correlación que existe entre el proceso de modernización y atención del alumno

			PROCESO DE MODERNIZACIÓN	ATENCIÓN AL ALUMNO
RHO DE SPEARMAN	PROCESO DE MODERNIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,832
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	305	305
	ATENCIÓN AL ALUMNO	Coeficiente de correlación	,832	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	305	305

## Apreciaciones

- En la Tabla 9 se aprecia el cálculo del nivel de correlación entre las variables Proceso de modernización y la variable Atención del alumno sobre los 305 participantes estudiados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la HGN en el extremo: H<sub>0</sub>: No existe relación proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la HGP en el extremo: H<sub>1</sub>: Existe relación entre proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.
- Al ser 0,832 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva y muy alta.
- Por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre Proceso de modernización y Atención del alumno.

**Tabla 7.** *Correlación que existe entre la incorporación de las tecnologías y atención del alumno*

			INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS	ATENCIÓN AL ALUMNO
RHO DE SPEARMAN	INCORPORACIÓN DE TECNOLOGÍAS	Coeficiente de correlación	1,000	,850
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	305	305
	ATENCIÓN AL ALUMNO	Coeficiente de correlación	,850	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	305	305

## Apreciaciones

- En la Tabla 10 se aprecia el cálculo del nivel de correlación entre las variables Incorporación de tecnologías y Atención del alumno sobre los 305 participantes estudiados.

- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)
- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la HGN en el extremo: H<sub>0</sub>: No existe relación entre incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019. Por tanto, se acepta la HG positiva en el extremo: H<sub>1</sub>: Existe relación entre incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.
- Al ser 0,850 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva y muy alta
- Por tanto, se cumple la Hi. existe correlación positiva y muy alta entre Incorporación de tecnologías y Atención del alumno.

**Tabla 8.** *Correlación que existe entre las políticas de estado y atención del alumno*

			POLITICAS DE ESTADO	ATENCIÓN AL ALUMNO
RHO DE SPEARMAN	POLÍTICAS DE ESTADO	Coefficiente de correlación	1,000	,812
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	305	305
	ATENCIÓN AL ALUMNO	Coefficiente de correlación	,812	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	305	305

#### Apreciaciones

- En la Tabla 11 se aprecia el cálculo de la correlación entre la variable X (Políticas de estado) y la variable Y (Atención del alumno) sobre los 305 participantes estudiados.
- El P valor o sig. (bilateral) obtenido que resultó cero (0) se compara con el parámetro de SPSS (1% = 0,01)

- Al obtener en esa comparación menos a 0.01 se rechaza la hipótesis general nula en el extremo:  $H_0$ : No existe relación significativa entre políticas del estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019. Por tanto, se acepta la hipótesis general positiva en el extremo:  $H_1$ : Existe relación significativa entre políticas del estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.
- Al ser 0,812 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva y muy alta.
- Por tanto, se cumple la  $H_1$ , Por tanto, se cumple la  $H_1$ . existe correlación positiva y muy alta entre Políticas de estado y Atención del alumno.

#### IV. DISCUSIÓN

En el presente estudio se desarrolló la comparación de evidencia más relevante con otros estudios, artículos científicos o antecedentes, así como se realizó explicaciones en las bases teóricas que sustentan la investigación. Se realizó el procesamiento de información en el SPSS 22, y mediante estadística descriptiva e inferencia se obtuvieron los resultados y comprobación de hipótesis tanto general como específica, por tanto, se procede a la discusión mediante los objetivos específicos planteados al inicio del estudio

Para el OE1: Definir la relación que existe entre el proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019, en la Tabla 9 se evidenció que al ser 0,832 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva y muy alta. Por tanto, se cumple la  $H_1$ . Existe correlación positiva y muy alta entre Proceso de modernización y Atención del alumno. Por tanto se contrasta con la tesis de Guerrero (2016), concluyendo que existe insatisfacción por parte de los usuarios que recurren al Balcón de Servicios de la Administración Zonal Eloy Alfaro en cuanto a la atención proporcionada; además existe desinterés por parte de las autoridades que están a cargo del Balcón de Servicios al no tomar en cuenta detalles como el tiempo en el que son atendidos los clientes y los servidores municipales no reciben la capacitación adecuada en relación a contenidos que se deben tratar ni en el tiempo considerado con respecto a la atención al cliente.

Determinando que la capacitación en atención al cliente es el factor primordial para que el personal de la unidad educativa pueda desempeñar correctamente en el puesto además de generar reducción de tiempos al simplificar los trámites

Además, en el OE2: Definir la relación que existe entre la incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019, en la Tabla 10 se encontró que al ser 0,850 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva y muy alta. Por tanto, se cumple la  $H_1$ . Existe correlación positiva y muy alta entre Incorporación de tecnologías y Atención del alumno. Constatando estas evidencia con lo que nos afirma Calagua (2017), que si existe relación entre la simplificación administrativa y la calidad de servicio en la SUTRAN – Jesús María; asimismo, si existe relación entre la simplificación administrativa y los elementos tangibles en la SUTRAN – Jesús María; además, si existe relación entre la simplificación administrativa y la confiabilidad en la SUTRAN – Jesús María y si existe una relación

directa y significativa entre la simplificación administrativa y la capacidad de respuesta en la SUTRAN – Jesús María.

Por tanto, si influye la dimensión incorporación de las tecnologías y atención del alumno, ya que al adquirir nuevas tecnologías como hardware y software se agilizarán procesos en los trámites, ingreso de notas, solicitudes entre otros por la cual facilitará no solo a la comunidad estudiantil sino a los padres información actualizada.

Finalmente, en el OE3: Definir la relación que existe entre las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019, en la Tabla 10 se obtuvo que al ser 0,812 el coeficiente de correlación obtenido, la correlación es no sólo positiva y muy alta. Por tanto, se cumple la  $H_1$ , Por tanto, se cumple la  $H_1$ . Existe correlación positiva y muy alta entre Políticas de estado y Atención del alumno. Por la cual se contrasta las evidencias halladas con la investigación de Cabello (2017) concluyendo que la implementación de la simplificación administrativa pretende hacer posible que el procedimiento administrativo sea más ágil y sencillo en beneficio de los ciudadanos, facilitando la realización de los trámites, reduciendo costos, evitando exigencias innecesarias a los administrados; además se verifica que la actualización y difusión del TUPA, permitirá que los administrados participen del procedimiento administrativo garantizando así sus derechos como el debido procedimiento y el derecho de petición, y de esta manera muestren interés en denunciar el incumplimiento.

Cabe recalcar que las políticas de estado están relacionadas significativamente con la atención al alumno, por ende, en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta ya que los procedimientos aún no se encuentran automatizados, los requisitos solicitados son engorrosos por la cual al implementar políticas adecuadas dentro de la institución se mejorará la satisfacción del alumno.

## V. CONCLUSIONES

1. La relación entre Proceso de Modernización y Atención del Alumno sobre los 305 participantes estudiados, estudiantes de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta es positiva y alta: ante un deficiente proceso de Modernización se tendrá una baja atención al alumno, corroborándose la hipótesis positiva planteada, y con lo que se corrobora tanto los aportes de la teoría sobre el tema como lo encontrado por otros estudios de campo previos, y se revalida a la simplificación administrativa y sus procesos como primer afectante positivo o negativo de una adecuada atención al alumno.
2. La incidencia de la relación entre la incorporación de las tecnologías y el Nivel de atención al alumno sobre la unidad de análisis en estudio, se da sobre todo la incidencia de una variable sobre la otra, con lo que se comprueba la tendencia depresiva a menor modernización de tecnologías será deficiente el desarrollo de los alumnos y atención brindada por el personal de la unidad educativa generando así insatisfacción tanto en usuarios externos como internos.
3. Sobre los resultados que focalizan una relación con la dimensión Políticas de Estado y Atención al Alumno, los expertos en gestión pública podrían focalizar más investigaciones haciendo sobre la variable de las políticas del estado, factor que toma preeminencia sustantiva en la afectación de una adecuada atención al alumno y en la búsqueda de una implementación de simplificación administrativa con la finalidad de mejorar y disminuir los procesos dentro de la institución.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Ante la relación significativa que existe entre el proceso de modernización y atención al alumno, en lo que debería ser estados más armoniosos según la literatura los colaboradores de la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malca deben identificar el mapeo correcto de sus procesos para mejorar la atención e implementar modernización, a fin de brindar una mejor atención a la comunidad estudiantil.
2. Dado que la incorporación de tecnologías y atención al alumno tienen una relación significativa, la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malca debe incrementar el presupuesto mejorar la infraestructura tecnológica en la organización siendo los beneficiados los alumnos y padres de familia al momento de solicitar información, documentación, entre otros trámites pertinentes dentro de la organización.
3. Debido a la obtención de una relación significativa entre Políticas de estado y Atención del alumno, la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malca concientizando a sus trabajadores acerca de la ética pública y transparencia en las actividades que se realizan. Además, debe brindar concientización a los alumnos y padres de familia con respecto a las políticas de la organización implementadas para lograr una adecuada simplificación de trámites dentro de la institución y reducir los tiempos de espera e insatisfacción de los usuarios externos e internos.

## REFERENCIAS

- Aguirre, E. (2017). *Importancia de la simplificación administrativa*. Cusco: Editorial El Sol del Cusco.
- Albán, M., Vizcaíno, G., & Tinajero, F. (2015). La gestión por procesos en las Instituciones de Educación. *UTCiencia y Tecnología al servicio del pueblo*, 142-145.
- Anzola, S. (2002). *Administración De Pequeñas Empresas*. México DF, México: Editorial McGraw Hill.
- Asencio, P. (2012). *El libro de la gestión municipal*. España: Diaz de Santo.
- Barquero, J. (2003). *Marketing de Clientes*. Madrid, España: Editorial McGrawHill.
- Barro, A. (2015). *Simplificación administrativa, gobierno digital y mejora regulatoria*. Obtenido de <https://www.alejandrobarrros.com/simplificacion-administrativa-gobierno-digital-y-mejora-regulatoria/>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación(3° ed)*. Colombia: Editorial Pearson Educación.
- Blanco, A. (2007). *Atención al cliente*. Madrid,España: Editorial Pirámide.
- Blanco, C., & Lobato, F. (2009). *Comunicación Empresarial y Atención al cliente*. España: Editorial: Paraninfo.
- Cabello, C. (2017). *La calidad de atención al vecino en el Marco de la Simplificación Administrativa. Municipalidad de Santa Anita, 2017*. (Tesis conducente para obtener el Título Profesional de Abogado): Universidad Privada Telesup, Lima.
- Calagua, M. (2017). *La simplificación administrativa y la calidad de servicio en la Superintendencia de Transporte Terrestre de*. (Tesis conducente para obter el Grado académico de Maestra en Administración de Negocios): Universidad César Vallejo, Lima.
- Carvajal, u., Ormeño, J., & Sanz, L. (2019). *Atención al cliente (2019)*. Mexico: Editorial Editex.

- Chiavenato, I. (2010). *Administración. Proceso Administrativo*. Bogotá, Colombia: Editorial Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. México DF, México: Editorial McGraw-Hill.
- Cronin, J., & Traylor, S. (1992). Measuring Service Quality: A Reexamination and Extension. *Journal of Marketing*, 55-56.
- Cueva, A. (2018). *Incidencia de la aplicación de la Simplificación Administrativa en la Creación de Valor Público en el Centro de Mejor Atención Al Ciudadano – Caso: MAC Lima Norte - 2018*. (Tesis conducente para optar el Grado de Magíster en Administración Pública): Universidad Católica Sedes Sapientiae, Lima.
- Díaz, M. (2010). *El empleado Público ante el Procedimiento Administrativo: deberes y obligaciones de buena administración*. Salamanca: Editorial Universidad de Salamanca.
- El Telégrafo. (14 de Abril de 2019). Un trámite en el país tarda en promedio cuatro horas. *El Telégrafo*, págs. 7-8.
- Estrada, M. (2016). *Aplicabilidad del principio tributario constitucional de simplicidad administrativa en los reclamos administrativos a la Municipalidad de Guayaquil del 2015*. (Tesis conducente para obtener el Grado de Magíster en tributación y finanzas): Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Guerrero, J. (2016). *Capacitación del servidor municipal y la atención al cliente. Caso balcón de servicios de la administración zonal Eloy Alfaro del municipio del distrito metropolitano de Quito, ubicado al Sur de Quito*. (Tesis conducente para obtener el Título profesional de Licenciada en Asistencia Ejecutiva de Gerencia): Universidad Central del Ecuador, Quito.
- Guzman, C. (2012). *La simplificación administrativa: una oportunidad para la competitividad*. El Salvador: Editorial Departamento de Estudios Legales.
- Harrington, H. (1993). *Mejoramiento de los procesos de la empresa*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Editorial Mc-Graw-Hill.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. México DF, Mexico: Editorial Mc Graw-Hill.
- Ibarra, L., & Casas, E. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Science Direct*, 45-27.
- ISO 2000, I. O. (2015). *ISO 9000:2015 Sistemas de Gestión de Calidad - Fundamentos y vocabulario*. Ginebra, Suiza.
- ISO 9000, I. O. (1994). *Sistemas de la calidad. Modelo para el aseguramiento de la calidad en el diseño, el desarrollo, la producción, la instalación y el servicio posventa*. Ginebra, Suiza.
- Martínez, L. (2007). *Consideraciones teóricas sobre atención al cliente*. La Habana, Cuba: Editorial: Universidad de la Habana.
- Martínez, M. (2015). *Archivo general digitalizado para mejorar el tiempo de respuesta y competitividad en el servicio de atención al usuario del Gobierno Autónomo Descentralizado el Triunfo*. (Tesis conducente para obtener el Título Profesional de Ingeniera en Gestión Empresarial): Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Méndez, C. (2014). *Metodología de La Investigación*. México: Editorial Limusa.
- Metro Ecuador. (2018). *Gobierno ecuatoriano ordena simplificar trámites vía decreto*. Ecuador: Editorial El Mercurio.
- Muñoz, W. (2011). *Perú: La Simplificación administrativa en el marco del proceso de modernización del estado*. Perú: Editorial Universidad Católica Sedes Sapientiae.
- Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico, O. (2016). *La transformación de la gestión pública. Las reformas en los países de la OCDE*. Madrid, España: Editorial MAP. Ostrom.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 53-54.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Marketing*, 60-68.
- PCM. (02 de Abril de 2018). Nueva simplificación administrativa. *El Peruano*, pág. 65.
- Peñafiel, J. (2017). *Formulación de reformas para mejorar la simplicidad administrativa en el régimen tributario ecuatoriano (Aplicación de la regla de Minimis)*. (Tesis conducente para obtener el Grado de Magíster en Derecho Cáceres): Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito.
- Pérez, V. (2006). *Calidad total en la atención al cliente*. Madrid, España: Editorial Vigo.
- Pons, R., Bermúdez, Y., Villa, E., & Martínez, J. (2014). *Metodología para la gestión de la calidad de los procesos en instituciones de educación superior*. Colombia: Editorial Universidad Autónoma del Caribe.
- Porter, M. (2014). *Ventaja Competitiva*. México DF, México: Editorial C.E.C.S.A.
- Presidencia de consejo de ministros, P. (2012). *Guía de simplificación administrativa y determinación de costos de procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad*. Perú: Editorial USAID Facilitando Comercio.
- Ramírez, J. (2013). *La participación ciudadana en democracia*. México: Instituto Electoral y de Participación Ciudadana de Jalisco.
- Recursos Humanos. (2019). *Registro Estudiantes del Instituto Superior Tecnológico Babahoyo*. Guayaquil.
- Retortillo, S. (1998). De la simplificación de la administración. *Revista de Administración Pública*, N° 147, 45-47.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2004). *Administración*. México DF, México: Editorial Pearson Educación.
- Rodríguez, J. (2019). *La atención al cliente: el mayor valor de las empresas, junto al de sus empleados*. España: Editorial Overlad.
- Schnarch, A., & Schnarch, D. (2011). *Marketing para Emprendedores Primera Edición*. Bogotá, Colombia: Editorial Ecoe Ediciones.

- Serna, H. (2006). *Conceptos básicos. En Servicio al cliente*. Bogotá, Colombia: Editorial Panamericana Ltda.
- Simón, H. (1947). *Teoría del Comportamiento en la Administración*. Estados Unidos: Editorial Esacademic.
- Smith, A. (1776). *An Inquiry into the Nature and Causes of the Wealth of Nations* Ver y modificar los datos en Wikidata. *La riqueza de las naciones*. Estados Unidos: Editorial William Strahan.
- Teas, R. (1993). Expectations, Performance Evaluation and Customers' Perceptions of Quality. *Journal of Marketing*, 87-89.
- Terry, G. (2006). *Business Administration*. Chicago, Estados Unidos: Editorial McGraw-Hill.
- Tutiven, J. (2015). *Análisis y mejoramiento de la atención al usuario en el área de recaudación del gobierno municipal de Guayaquil*. (Tesis conducente para obtener el Título Profesional de Ingeniero Industrial): Universidad de Guayaquil, Ecuador.
- Vega, G. (2017). *La calidad de servicio y atención al cliente y su relación en la satisfacción del usuario del Centro de Transferencia Tecnológica para la Capacitación e Investigación en Control de Emisiones Vehiculares - CCICEV*. (Tesis conducente para la obtener del Título Profesional de Psicóloga Industrial): Universidad Central de Ecuador, Quito.
- Von, L. (1951). *Teoría de Sistemas*. Estados Unidos: Editorial Mc Haw Grill.
- Wellington, P. (1997). *Cómo Brindar un Servicio Integral de Atención al Cliente*. Caracas, Venezuela: Editorial Mc Graw Hill.

# **ANEXOS**

**Anexo 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TÍTULO: SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA Y ATENCIÓN AL ALUMNO EN LA UNIDAD EDUCATIVA NOCTURNA ALONSO VELOZ MALTA-ECUADOR, 2019**

FORM. PROBLEMA	HIPÓTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES E INDICADORES / PRECATEGORÍAS		
<p><b>PROBLEMA GENERAL:</b> ¿Cuál es la relación que existe entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019?</p> <p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</b> - ¿Qué relación existe entre el proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019? - ¿Qué relación existe entre la incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019?</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENERAL</b> Hi: Existe relación significativa entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019.  Ho: No existe relación significativa entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b>  <b>H<sub>1</sub></b>: Existe relación significativa entre proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.  <b>H<sub>01</sub></b>: No existe relación significativa proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.  <b>H<sub>2</sub></b>: Existe relación significativa entre incorporación de las tecnologías y</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL:</b> Analizar la relación significativa entre simplificación administrativa y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador - 2019.</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</b>  -Definir la relación que existe entre el proceso de modernización y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.  -Definir la relación que existe entre la incorporación de las tecnologías y atención del</p>	VARIABLE: Gestión municipal		
			Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición
			Proceso de modernización	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Reducción de tiempos muertos</li> <li>• Aumento de los resultados</li> <li>• Capacidad de organización</li> </ul>	Likert:  a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo c) Indiferente d) En Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo
			Incorporación de las tecnologías	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Implementación software</li> <li>• Cloud Communication</li> </ul>	
			Políticas del estado	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiencia Administrativa</li> <li>• Normativa Técnica</li> <li>• Beneficios al ciudadano</li> </ul>	
			Fuente: (Presidencia de consejo de ministros, 2012)		
			VARIABLE:		
Dimensiones / Precategorías	Indicadores / rasgos	Escala de medición			
Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de promesas cumplidas</li> <li>• Nivel de interés en resolver problemas</li> </ul>	Likert a) Totalmente de acuerdo b) De acuerdo			

<p>- ¿Qué relación existe entre las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019?</p>	<p>atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019</p> <p><b>H<sub>02</sub>:</b> No existe relación significativa entre incorporación de las tecnologías y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019</p> <p><b>H<sub>3</sub>:</b> Existe relación significativa entre las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.</p> <p><b>H<sub>03</sub>:</b> No existe relación significativa entre las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.</p>	<p>alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019.</p> <p>-Definir la relación que existe entre las políticas de estado y atención del alumno en la Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta-Ecuador – 2019</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de servicio realizado bien a la primera vez</li> <li>• Nivel de tiempo espera</li> <li>• % de errores</li> </ul>	<p>c)Indiferente d)En Desacuerdo e) Totalmente en desacuerdo</p>
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de capacidad para brindar información</li> <li>• Nivel de servicio rápido</li> <li>• Nivel de disponibilidad para ayudar</li> <li>•</li> </ul>	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nivel de disponibilidad para brindar el servicio</li> <li>• Nivel de confianza</li> <li>• Nivel de seguridad física</li> <li>• Nivel de cortesía</li> </ul>	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Horarios flexibles</li> <li>• Nivel de profesionalidad</li> <li>• Nivel de Atención individualizada</li> <li>• Nivel de comprensión al cliente</li> </ul>	
			Recursos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>• % de Equipos de apariencia moderna</li> <li>• % de instalaciones físicas</li> <li>• % de apariencia del personal</li> <li>• % de materiales de comunicación</li> </ul>	
<p>Fuente: (Parasuraman, Zeithanml, &amp; Berry, 1988)</p>					

## Anexo N° 02: Cuestionario sobre Simplificación administrativa

Estimado Colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad identificar la simplificación administrativa que se aplica en la Unidad Educativa del Milenio Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>						
N°	DIMENSIÓN: PROCESO DE MODERNIZACIÓN	1	2	3	4	5
1	¿Usted considera que existe información excedente en el área administrativa en de la Institución?					
2	¿Usted reconoce que la institución cumple con las metas académicas y administrativas durante el año académico?					
3	¿Usted considera que la entidad educativa cumple con las metas planeadas durante el año académico?					
4	¿Considera la organización administrativa como eficiente?					
<b>DIMENSIÓN: INCORPORACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS</b>						
5	¿La organización cuenta con un software moderno para la atención al usuario?					
6	¿La organización cuenta con el hardware necesario para iniciar la transformación digital?					
7	¿La organización cuenta con almacenamiento en la nube de toda la información relevante?					
<b>DIMENSIÓN: POLÍTICAS DEL ESTADO</b>						
8	¿La organización tiene políticas de atención al usuario claramente definidas?					
9	¿La organización cuenta con personal altamente calificado para el manejo del almacenamiento digital?					
10	¿Definitivamente existen mayores beneficios que desventajas en cuanto a trámites administrativos en la entidad?					

### Anexo N° 03: Cuestionario sobre Atención al alumno

Estimado Colaborador el presente cuestionario tiene por finalidad identificar la atención al alumno que se aplica en la Unidad Educativa del Milenio Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil-Ecuador. Para lo cual se requiere toda la sinceridad posible en el desarrollo del presente cuestionario, marcado en el recuadro que usted crea conveniente, asimismo las escalas a evaluar son las siguientes:

Valor	1	2	3	4	5
Significado	Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

<b>ATENCIÓN AL ALUMNO</b>						
N°	<b>DIMENSIÓN DE FIABILIDAD</b>	1	2	3	4	5
1	Cuando la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte promete hacer algo en cierto tiempo, lo deben cumplir.					
2	Cuando el cliente tiene un problema, la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte muestra un sincero interés en resolverlo.					
3	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte realiza bien el servicio a la primera vez.					
4	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte concluye sus servicios en el momento en que prometió hacerlo.					
5	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte insiste en mantener registros libres de error.					
<b>DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						

6	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte debe le mantener informado a sus clientes con respecto a cuándo se ejecutarán los servicios.					
7	Los empleados de la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte deben dar un servicio rápido.					
8	Los empleados de la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte deben estar siempre dispuestos a ayudar a sus clientes.					
9	Los empleados de la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte, nunca están demasiados ocupados para responder a las preguntas de los clientes.					
<b>DIMENSIÓN DE SEGURIDAD</b>						
10	El comportamiento de los empleados de la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte, debe infundir confianza en Ud.					
11	Usted como cliente se siente seguro en las transacciones con la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte.					
12	Los empleados de la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte , son corteses de manera constante con Uds.					
13	Los empleados de la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte, deben tener conocimiento para responder a las preguntas de los clientes.					
<b>DIMENSIÓN DE EMPATÍA</b>						
14	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte brinda a sus clientes una atención individualizada.					

15	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte tiene empleados que ofrecen una atención personal, a cada uno de los clientes.					
16	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte se preocupa por los mejores intereses de su cliente.					
17	Los empleados de la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte comprenden las necesidades específicas de sus clientes.					
18	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte tiene horarios de atención convenientes para todos sus clientes.					
<b>DIMENSIÓN DE ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
19	La unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte tiene equipos de apariencia moderna.					
20	Las instalaciones físicas de la Municipalidad, son visualmente atractivas.					
21	Los empleados de la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte tienen apariencia pulcra.					
22	En la unidad educativa del milenio Vicente Rocafuerte los materiales asociados con el servicio (folletos, estados de cuenta, etc.), son ser visualmente atractivos.					

**Anexo N° 04: Matriz de datos de la variable independiente Simplificación administrativa**

**Tabla 7.**

*Matriz de datos de la variable independiente Simplificación administrativa*

Ítems	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10
<b>Sujetos</b>										
<b>1</b>	1	5	5	5	5	5	4	5	2	1
<b>2</b>	3	5	5	5	5	5	4	2	2	4
<b>3</b>	3	5	5	5	5	5	2	3	2	4
<b>4</b>	4	5	5	5	5	5	2	2	2	4
<b>5</b>	5	4	5	3	2	4	2	4	4	5
<b>6</b>	5	4	5	3	2	4	2	3	4	5
<b>7</b>	4	2	2	2	2	2	4	5	2	1
<b>8</b>	4	2	2	3	3	2	4	2	2	4
<b>9</b>	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4
<b>10</b>	4	2	5	3	2	2	2	2	2	4
<b>11</b>	5	4	5	3	2	4	2	4	4	5
<b>12</b>	5	4	5	3	2	4	2	3	4	5
<b>13</b>	4	2	2	2	2	2	4	5	2	1
<b>14</b>	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4
<b>15</b>	4	2	2	2	1	2	1	3	2	4
<b>16</b>	4	2	5	3	2	2	2	2	2	1
<b>17</b>	5	4	5	1	2	4	1	1	4	5
<b>18</b>	5	4	5	3	2	4	2	3	1	5
<b>19</b>	2	5	4	1	5	5	5	5	5	2
<b>20</b>	1	5	4	2	3	5	3	3	5	1

**Fuente:** Aplicación de prueba piloto del cuestionario de Simplificación Administrativa

**Anexo N° 05: Matriz de datos de la variable dependiente Atención al alumno**

**Tabla 8.**

*Matriz de datos de la variable dependiente Atención al alumno*

Ítems	P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 0	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 1	P 2	P 2	P 2
Sujeto o1	4	5	5	5	5	5	4	5	2	1	4	5	5	3	3	4	5	2	4	5	5	4
Sujeto o2	4	5	5	5	5	5	4	2	2	4	4	5	5	3	3	3	2	2	3	5	3	4
Sujeto o3	4	5	5	5	5	5	2	3	2	4	4	5	5	2	4	2	3	2	4	5	4	5
Sujeto o4	4	5	5	5	5	5	2	2	2	4	4	5	2	2	4	2	2	4	3	5	4	4
Sujeto o5	5	4	5	3	2	4	2	4	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	3	5	1	4
Sujeto o6	5	4	5	3	2	4	2	3	4	5	4	5	4	2	4	2	3	4	2	5	1	4
Sujeto o7	4	2	2	2	2	2	4	5	2	1	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	5	4
Sujeto o8	4	2	2	3	3	2	4	2	2	4	4	5	2	3	3	3	2	2	4	5	4	4
Sujeto o9	4	2	2	3	2	2	2	3	2	4	4	5	2	2	4	2	3	2	4	5	4	3
Sujeto o10	4	2	5	3	2	2	2	2	2	4	4	5	2	2	4	2	2	4	2	5	4	3
Sujeto o11	5	4	5	3	2	4	2	4	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	2	5	3	3
Sujeto o12	5	4	5	3	2	4	2	3	4	5	4	5	4	2	4	2	3	4	2	5	3	5
Sujeto o13	4	2	2	2	2	2	4	5	2	1	4	5	2	3	3	4	5	2	4	5	5	4
Sujeto o14	4	2	2	2	2	2	4	2	2	4	4	5	2	3	3	3	2	2	4	5	4	4
Sujeto o15	4	2	2	2	2	2	2	3	2	4	4	5	2	2	4	2	3	2	4	5	4	3
Sujeto o16	4	2	5	3	2	2	2	2	2	4	4	5	2	2	4	2	2	4	2	5	4	4
Sujeto o17	5	4	5	3	2	4	2	4	4	5	4	5	4	2	4	2	4	4	2	5	1	4
Sujeto o18	5	4	5	3	2	4	2	3	4	5	4	5	4	2	4	2	3	4	2	5	1	4
Sujeto o19	2	5	4	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5
Sujeto o20	1	5	3	3	3	5	3	3	5	1	5	3	5	3	5	5	3	5	3	4	5	5

**Fuente:** Aplicación de prueba piloto del cuestionario de Atención al alumno

## Anexo N° 06: Validación de los instrumentos por expertos



### CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos, sobre gestión institucional y la calidad del servicio que el investigador, Licenciado, Christian Darío Herdoíza Cedeño, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Simplificación administrativa para mejorar la atención al alumno en la Unidad Educativa del Milenio Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil-Ecuador 2019"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables de la simplificación administrativa y la Atención del Usuario. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Guayaquil, 22 de octubre de 2019



Liliana Katuska Choez Loor, MSc.

**DOCENTE INVESTIGADORA ACREDITADA  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL**

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de simplificación administrativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

*Ab. Alana Katusko Chies, MSc.*

Grado profesional:

Maestría (  )

Doctor ( )

Área de Formación académica:

Clínica ( )

Educativa ( )

Social (  )

Organizacional ( )

Áreas de experiencia profesional:

*Docente Universidad de Guayaquil, Derecho Administrativo y Práctico Contencioso Administrativo.*

Institución donde labora:

*Universidad de Guayaquil, Enel EP.*

Tiempo de experiencia profesional en el área:

2 a 4 años ( )

Experiencia en Investigación Psicométrica:

Más de 5 años (  )

Trabajo(s) psicométricos realizados

Título del estudio realizado.

*Doctoranda en la Universidad Cesar Vallejo, Gestión Pública y Gobernabilidad. -*

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de atención al usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:

Ab. Blanca Katuska Pizarro Leon, Msc.

Grado profesional:

Maestría (  )

Doctor (  )

Área de Formación

Clínica (  )

Educativa (  )

académica:

Social (  )

Organizacional (  )

Áreas de experiencia

Docente de la Universidad de Guayaquil, en las materias de Derecho Administrativo y Práctico Contencioso Administrativo.

Institución donde labora:

Universidad de Guayaquil, Cnel EP.

Tiempo de experiencia

2 a 4 años (  )

profesional en el área :

Más de 5 años (  )

Experiencia en Investigación

si

Trabajo(s) psicométricos realizados

Psicométrica :

Título del estudio realizado.

Doctorante de Gestión Pública y Gobernabilidad en la Universidad César Vallejo.

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.



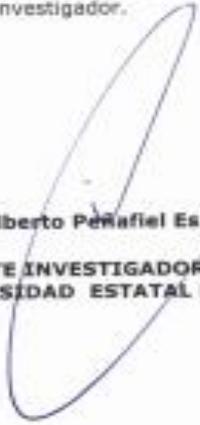
## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos, sobre gestión institucional y la calidad del servicio que el investigador, Licenciado. Christian Darío Herdoiza Cedeño, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Simplificación administrativa para mejorar la atención al alumno en la Unidad Educativa del Milenio Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil-Ecuador 2019"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables de la simplificación administrativa y la Atención del Usuario. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2 Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Guayaquil, 21 de octubre de 2019



Ángel Alberto Peñafiel Espinoza, MSc.  
DOCENTE INVESTIGADOR ACREDITADO  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de simplificación administrativa. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Luz Perillo		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Doctor ( <input type="checkbox"/> )	
Área de Formación académica:	Clínica ( <input type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )
	Social ( <input type="checkbox"/> )		
Áreas de experiencia profesional:	Académica		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )	Más de 5 años ( <input type="checkbox"/> )	
Experiencia en Investigación Psicométrica : <u>Si</u>	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de atención al usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área Investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	Aryd. Penvid		
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( )	
Área de Formación académica:	Clínica ( )	Educativa (✓)	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Académica		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años (✓)	Más de 5 años ( )	
Experiencia en Investigación Psicométrica :	Si	Trabajo(s) psicométricos realizados	Título del estudio realizado.

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.



## CONSTANCIA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Mediante la presente, se deja constancia de haber revisado los ítems de los instrumentos, sobre gestión institucional y la calidad del servicio que el investigador, Licenciado. Christian Darío Hendoiza Cedeño, usó para su trabajo de tesis de maestría en Gestión Pública "Simplificación administrativa para mejorar la atención al alumno en la Unidad Educativa del Milenio Vicente Rocafuerte de la ciudad de Guayaquil-Ecuador 2019"

Ambos instrumentos miden, respectivamente, las variables de la simplificación administrativa y la Atención del Usuario. Los ítems de los instrumentos muestran en general 1. Claridad (se comprende fácilmente, su sintáctica y semántica son adecuadas); 2. Coherencia (tienen relación lógica con la dimensión o indicador que miden) y 3. Relevancia (son esenciales o importantes, deben ser incluidos); y son consecuentes con mediciones previas que han surgido de investigaciones precedentes en el tema.

En tal sentido, se garantiza la validez de dichos instrumentos presentados por el referido investigador.

Guayaquil, 21 de octubre de 2019

Ing. Daniela Rocibel Shambi Ramirez, Phd.

DOCENTE INVESTIGADOR ACREDITADO  
UNIVERSIDAD ESTATAL DE GUAYAQUIL

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de simplificación administrativa .La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	<i>Luz Daniela Rocibel Stuardi Ramírez - Phd.</i>		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
	Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Área de Formación académica:	Clinica ( <input type="checkbox"/> )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Social ( <input type="checkbox"/> )	Organizacional ( <input type="checkbox"/> )	
Áreas de experiencia profesional:	<i>Directora del distrito 2 de Educación Pucallpa Universitario en Gestión</i>		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( <input type="checkbox"/> )		
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Experiencia en Investigación Psicométrica :	<i>Si</i>	Trabajo(s) psicométricos realizados	Título del estudio realizado.
			<i>Phd. Gestión Administrativa</i>

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento Cuestionario de atención al usuario. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando tanto al área investigativa POLITICAS PÚBLICAS como a sus aplicaciones. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. DATOS GENERALES DEL JUEZ

Nombre del juez:	<i>Juz. Daniela Rosibel Staubi Ramirez Phd.</i>		
Grado profesional:	Maestría ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
	Doctor ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Área de Formación académica:	Clínica ( )	Educativa ( <input checked="" type="checkbox"/> )	
	Social ( )	Organizacional ( )	
Áreas de experiencia profesional:	<i>Directora del Distrito 2 de Educación Docente Universitario en Gestión</i>		
Institución donde labora:			
Tiempo de experiencia profesional en el área :	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( <input checked="" type="checkbox"/> )		
Experiencia en Investigación Psicométrica :	<i>Si</i>	Trabajo(s) psicométricos realizados	Título del estudio realizado.
	<i>PHD Justicia Ambiental</i>		

#### 2. PROPÓSITO DE LA EVALUACIÓN:

- Validar lingüísticamente el contenido de instrumento, por juicio de expertos.

## Anexo N° 07: Consentimiento informado



**UNIDAD EDUCATIVA FISCAL NOCTURNA**  
**"ALONSO VELOZ MALTA"**  
Cooperativa POLO SUR - ISLA TRINITARIA  
GUAYAQUIL-ECUADOR

**MASTER**

**JUAN MONTENEGRO GARCIA**

**RECTOR DE LA UNIDAD EDUCATIVA NOCTURNA ALONSO VELOZ MALTA**

Yo, Christian Dario Herdoiza Cedeño, identificado con Cedula de identidad 0920570132, con Domicilio en Duran – Eloy Alfaro Ciudadela - Los Helechos Sector 2c Mz u Villa 10, estudiante de Maestría en Gestión Pública que dicta la universidad Cesar vallejo de la Ciudad de Piura, con el debido me presento y digo.

Que, estando próximo a concluir mis estudios en la maestría antes señalada, solicito que por su intermedio derive al área de abastecimiento el presente documento para que se me otorgue información para la realización de mi tesis.

**POR LO EXPUESTO**

Esperando contar con su pronta respuesta me despido de usted.

Guayaquil 7 de Septiembre 2019

**Atentamente**

*Christian Dario Herdoiza Cedeño*  
Christian Dario Dario Herdoiza Cedeño

0920570132.



### Anexo N° 08: Ficha Técnica del Cuestionario Simplificación Administrativa

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>CUESTIONARIO DE SIMPLIFICACIÓN ADMINISTRATIVA</b>
Técnica	Encuesta
Autores	Elaboración propia en base a la teoría del PCM (2012)
Año	2019
País de Origen	Ecuador
Ámbito de Aplicación	Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta
Dimensiones	Proceso de modernización, incorporación de las tecnologías y políticas del estado
N° de Items	10
Duración	30 minutos (aproximadamente)
Validez	Presentaron una validez de 0,820 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman
Confiabilidad	El valor obtenido en el cuestionario luego de aplicar la prueba piloto en una muestra de 20 alumnos fue para la Simplificación Administrativa de 0.86 lo que significa que el instrumento es el adecuado por lo que se demostró una excelente confiabilidad del instrumento.
Escala de Medición	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Totalmente de acuerdo</li> </ol>
Reactivo	Cuenta con 10 reactivos con una escala de 1 al 5.

### Anexo N° 09: Ficha Técnica del Cuestionario de Atención al Alumno

INSTRUMENTO	CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL ALUMNO
Técnica	Encuesta
Autores	Parasuraman, Zeithmal y Berry
Año	1988
País de Origen	Estados Unidos
Ámbito de Aplicación	Unidad Educativa Nocturna Alonso Veloz Malta
Dimensiones	Seguridad, Empatía, Fiabilidad, Capacidad de respuesta y Elementos tangibles
N° de Items	22
Duración	30 minutos (aproximadamente)
Validez	Presentaron una validez de 0,820 el coeficiente de correlación de Rho de Spearman
Confiabilidad	El valor obtenido en el cuestionario luego de aplicar la prueba piloto en una muestra de 20 alumnos fue para la Atención al Alumno de 0.88 lo que significa que el instrumento es el adecuado por lo que se demostró una excelente confiabilidad del instrumento.
Escala de Medición	<p>Escala de Likert</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo</li> <li>2. En desacuerdo</li> <li>3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo</li> <li>4. De acuerdo</li> <li>5. Totalmente de acuerdo</li> </ol>
Reactivo	Cuenta con 22 reactivos con una escala de 1 al 5.